

BAB II

TINJAUAN TEORI DAN STUDI PUSTAKA

A. Landasan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka menyusun skripsi ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan mengarahkan penelitian ini diantaranya yaitu:

Tabel 2.1.
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Uraian
1	Judul	Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi kasus pada Karyawan Kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi). Sabilla Nurul Imanda, Apriatni Endang Prihatini, Reni Shinta Dewi (2011)
	Tujuan Penelitian	1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi. 2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan pada PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung-Bekasi.
	Metode Penelitian	Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan
	Hasil Penelitian	1. Tingkat kepuasan kerja karyawan kontrak atas variabel kompensasi masuk dalam kategori sangat puas dan pada diagram kartesius variabel ini masuk ke dalam kuadran B (pertahankan prestasi). 2. Tingkat kepuasan kerja karyawan atas variabel pengawasan masuk

		<p>dalam kategori puas. Pada diagram kartesius variabel ini terletak pada kuadran B (pertahankan prestasi).</p> <p>3. Ada salah satu dari indikator dari variabel pengawasan kerja yang masuk dalam kuadran A (Prioritas Utama), yaitu sistem pengawasan menggunakan alat bantu.</p> <p>4. Tingkat kepuasan kerja karyawan atas variabel pekerjaan itu sendiri masuk dalam kategori puas.</p>
2	Judul	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pegawai Dinas Luar Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi Medan. Yulinda dan Sri Wulan Harlyanti (2009)
	Tujuan Penelitian	Mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada pegawai dinas luar Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi Medan.
	Metode Penelitian	Jenis penelitian digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif
	Hasil Penelitian	<p>1. Variabel faktor motivator dan faktor hygiene berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dinas luar Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi, Medan.</p> <p>2. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dinas luar Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi Medan adalah faktor motivator</p>

Adapun perbedaan dan persamaan dari penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu oleh Sabilla Nurul Imanda, Apriatni Endang Prihatini, Reni Shinta Dewi (2011) adalah jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian

deskriptif dengan obyek Penelitian adalah , Karyawan Kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance-Performance analysis* (analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan). Penelitian Yulinda dan Sri Wulan Harlyanti (2009) difokuskan pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pegawai Dinas Luar Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi Medan, Jenis penelitian adalah Deskriptif Kuasntitatif dan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Penelitian yang dilakukan sekarang lokasi penelitian pada PT. Gresik Prima Utama penelitian ini difokuskan pada kepuasan kerja karyawan berdasarkan teori dua faktor Herzberg, alat analisis yang digunakan regresi liner berganda sederhana dengan menggunakan uji t dan Uji F. Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah sama- sama mengangkat mengenai permasalahan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan yang telah dilaksanakan dan metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan kuisioner

B. Landasan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Flippo dalam bukunya Handoko (2001: 3) manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Dari kesimpulan yang diuraikan tersebut pengertian

manajemen sumberdaya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Handoko (2001:5) manajemen personalia dan sumber daya manusia adalah pengakuan terhadap pentingnya satuan tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat

2. Kepuasan Kerja

a) Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2001:193) Kepuasan kerja (*Job Statisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisipinan, dan prestasi kerja. Menurut Martoyo (2000:142) kepuasan kerja dimaksudkan dengan, keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan, Menurut Keith Davis dan Mangkunegara (2005:117) kepuasan kerja adalah menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja. Mangkunegara (2005:117)

mendefinisikan kepuasan kerja sebagai cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Menurut Simamora (2005: 547) kepuasan kerja adalah istilah evaluasi yang menggambarkan suatu sikap suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau menyokong yang dialami karyawan atau pegawai dalam pekerjaannya.

b) Konsep Kepuasan Kerja Karyawan

Apabila kepuasan kerja terjadi, maka tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya dilingkungan kerjanya. Monitoring kontinyu dari kepuasan kerja karyawan tersebut sangat penting untuk mendapatkan perhatian pemimpin organisasi, terutama bagian personalia. Masalah kepuasan kerja berpengaruh terhadap: (Martoyo, 2000:132)

1. Tingkat absensi karyawan
2. Perputaran (turnover) tenaga kerja
3. Semangat kerja
4. Keluhan – keluhan
5. Masalah – masalah personalia yang sangat vital lainnya

c) Faktor - faktor yang menentukan Kepuasan Kerja

Dalam bukunya Robbins (2001:181) menuliskan bahwa suatu tinjauan ulang yang ekstensif dari literatur menyatakan bahwa faktor – faktor yang lebih penting yang mendorong kepuasan kerja adalah:

1) Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, atau umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang.

2) Kompensasi yang pantas

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standart pengupahan komunitas, akan dihasilkan kepuasan.

3) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik itu kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Studi – studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

4) Rekan kerja yang mendukung

Orang – orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

5) Kesesuaian kepribadian – pekerjaan

Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seseorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Logikanya pada hakikatnya adalah : orang – orang yang kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih, seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka.

d) Indikator Kepuasan Kerja

Indikator dari kepuasan kerja menurut Hasibuan (2006:202) adalah

1) Kedisiplinan

Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku di perusahaan

2) Moral Kerja

Suatu sikap dan tingkah laku kerja sama suka rela yang ditunjukkan oleh seorang individu atau kelompok kerja untuk mencapai tujuan kerja bersama.

3) Turnover

Ukuran keluar masuknya orang untuk mengisi lowongan atau meninggalkan pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang disebabkan oleh berbagai alasan.

e) Teori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja menurut (Waxley dan Yuki, 1977) seperti dikutip As'ad (2001:80):

1) Discrepancy theory (Teori Perbedaan)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Menurut teori ini, apabila terjadi perbedaan antara apa yang seharusnya didapatkan karyawan dan apa yang diharapkan, maka kepuasan atau ketidakpuasan akan terjadi.

2) Equity theory (teori keadilan)

Prinsip teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (Equity) atau

tidak atas suatu situasi. Perasaan equity dan inequity atas suatu situasi. Diperoleh orang dengan cara menbandingkan dirinya dengan orang yang sekelas, sekantor maupun ditempat lain. Menurut teori ini elemen – elemen dari equity ada tiga yaitu:

- a) Input, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan.
- b) Outcomes, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya.
- c) Comparison person, yaitu orang lain yang dijadikan perbandingan rasio input-outcomes yang dimilikinya dengan milik kita. Comparison person ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau ditempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan ratio input-outcomes dirinya dengan ratio input-Outcomes orang lain (comparison persons). Jadi jika perbandingan tersebut dirasakan adil maka karyawan tersebut akan merasakan puas. Tetapi ketidakadilan dapat menyebabkan 2 kemungkinan yaitu ketidakadilan yang menguntungkan dirinya sendiri dan ketidakadilan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding.

3) Two Factor Theory (Teori dua faktor)

Prinsip dari teori ini ialah bahwa ketidakpuasan itu merupakan dua hal yang berbeda. Artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Terdapat dua situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya yaitu *satisfier* dan *hygiene factor*. *Satisfier* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pencapaian hasil, pengakuan pekerjaan, tanggung jawab dan pengembangan.

f) Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2006:179) untuk mengukur kepuasan kerja ada dua pendekatan yang paling meluas digunakan adalah :

1) Metode angka – nilai global tunggal (*single global rating*)

Metode angka – nilai global tunggal tidak lebih dari meminta individu – individu untuk menjawab satu pertanyaan, seperti misalnya "Bila semua hal dipertimbangkan, betapa dipuaskankah Anda oleh pekerjaan Anda?" Kemudian responden menjawab dengan melingkari suatu bilangan antara 1 sampai 5 yang berpadanan dengan jawaban dari sangat memuaskan "sampai" sangat tidak memuaskan"

2) Metode Skor penjumlahan (*summation score*) yang tersusun atas sejumlah faset kerja

Metode ini menggali unsur – unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap unsur. Faktor – faktor yang lazim yang akan dicakup adalah kodrat (*Nature*) kerja, penyeliaan, upah sekarang, kesempatan promosi, dan hubungan rekan kerja. Faktor – faktor ini dinilai-angka pada suatu skala baku dan kemudian dijumlahkan untuk menciptakan skor kepuasan kerja keseluruhan.

g) Teori Kepuasan Kerja Dua Faktor Federick Herzberg

Salah satu teori kepuasan kerja adalah teori yang dikembangkan oleh Federick Herzberg yaitu teori dua faktor. Dari penelitian yang dilakukan Herzberg ditemukan terdapat dua faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja, dan yang kedua adalah faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja adalah faktor primer yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, sedangkan ketidakpuasan berkaitan dengan memuaskan anggota organisasi dan menjaga mereka tetap dalam organisasi dan itu berkaitan dengan lingkungan dalam organisasi

Teori dua faktor (*two factor theory*) dikemukakan oleh seorang psikolog yang bernama Frederick Herzberg. Keyakinan bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap seorang terhadap pekerjaan bisa sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan. Dua faktor yang dapat menyebabkan

timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*hygiene factors*) dan faktor pemotivasian (*motivator factors*) karena kondisi itu diperlukan untuk memelihara tingkat kepuasan yang layak menurut Herzberg dalam Malayu S.P Hasibuan (2006:178). Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers, maintenance factors, job context, extrinsic factors*, sedangkan faktor pemotivasian disebut juga dengan *satisfiers, motivators, job content, intrinsic factors*.

Herzberg menyebutkan faktor pemeliharaan (*hygiene factor*) sebagai berikut :

- 1) Kebijakan perusahaan dan administrasi (*company policies*).
- 2) Supervisi (*supervision*).
- 3) Hubungan interpersonal dengan rekan kerja.
- 4) Hubungan interpersonal dengan atasan.
- 5) Gaji (*salary*).
- 6) Keamanan kerja (*security*).
- 7) Kondisi kerja (*working conditions*).

Frederick Herzberg dalam Malayu S.P Hasibuan (2006:186) menjelaskan faktor - faktor *motivator* adalah sebagai berikut :

- 1) Prestasi (*achievement*).
- 2) Penghargaan (*recognition*).
- 3) Kenaikan pangkat (*advancement*).
- 4) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*).
- 5) Tanggung jawab (*responsibility*).

Herzberg selanjutnya menetapkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja adalah dua hal yang berbeda. Teori ini membedakan dua kelompok faktor pekerjaan. Kelompok yang pertama berhubungan dengan aspek intrinsik pekerjaan yang disebut sebagai faktor motivator atau faktor intrinsik. Kelompok kedua berhubungan dengan lingkungan pekerjaan atau faktor ekstrinsik pekerjaan.

Secara ringkas, dinyatakan oleh Herzberg, bahwa *hygiene factor* atau faktor pemeliharaan menyebabkan banyak ketidakpuasan bila faktor tersebut tidak ada, tetapi memberi motivasi jika faktor itu ada. Sebaliknya *motivator* membimbing kearah motivasi yang kuat dan pemuasan bila faktor itu ada, tetapi tidak menyebabkan ketidakpuasan jika faktor tersebut tidak ada. Seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya jika terdapat faktor-faktor *hygiene* yang terpenuhi, tetapi mereka akan merasa tidak puas jika faktor-faktor tersebut tidak ada. Begitu juga Seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya jika terdapat faktor-faktor *motivator* yang terpenuhi, tetapi mereka akan merasa tidak puas jika faktor-faktor tersebut tidak ada.



Kepuasan kerja muncul didasari atas faktor-faktor tertentu. Faktor tersebut bisa berasal dari luar individu yang disebut faktor ekstrinsik dan faktor yang berasal dari dalam individu yang disebut faktor intrinsik. Menurut Mangkunegara (2005; 67) faktor ekstrinsik yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas, yaitu administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinat, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status”. Faktor intrinsik kepuasan kerja diungkapkan oleh Tampubolon (2004; 87) yaitu “faktor intrinsik yang menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas, antara lain: prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, dan kemungkinan berkembang”. Bilamana kedua faktor ini terpenuhi dalam diri individu, maka individu tersebut akan puas dan memunculkan sikap loyal serta menunjukkan kecintaanya terhadap pekerjaan. Namun, apabila faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi, maka individu akan merasa tidak puas dan menunjukkan kinerja yang buruk dalam organisasi

C. Kerangka Pemikiran

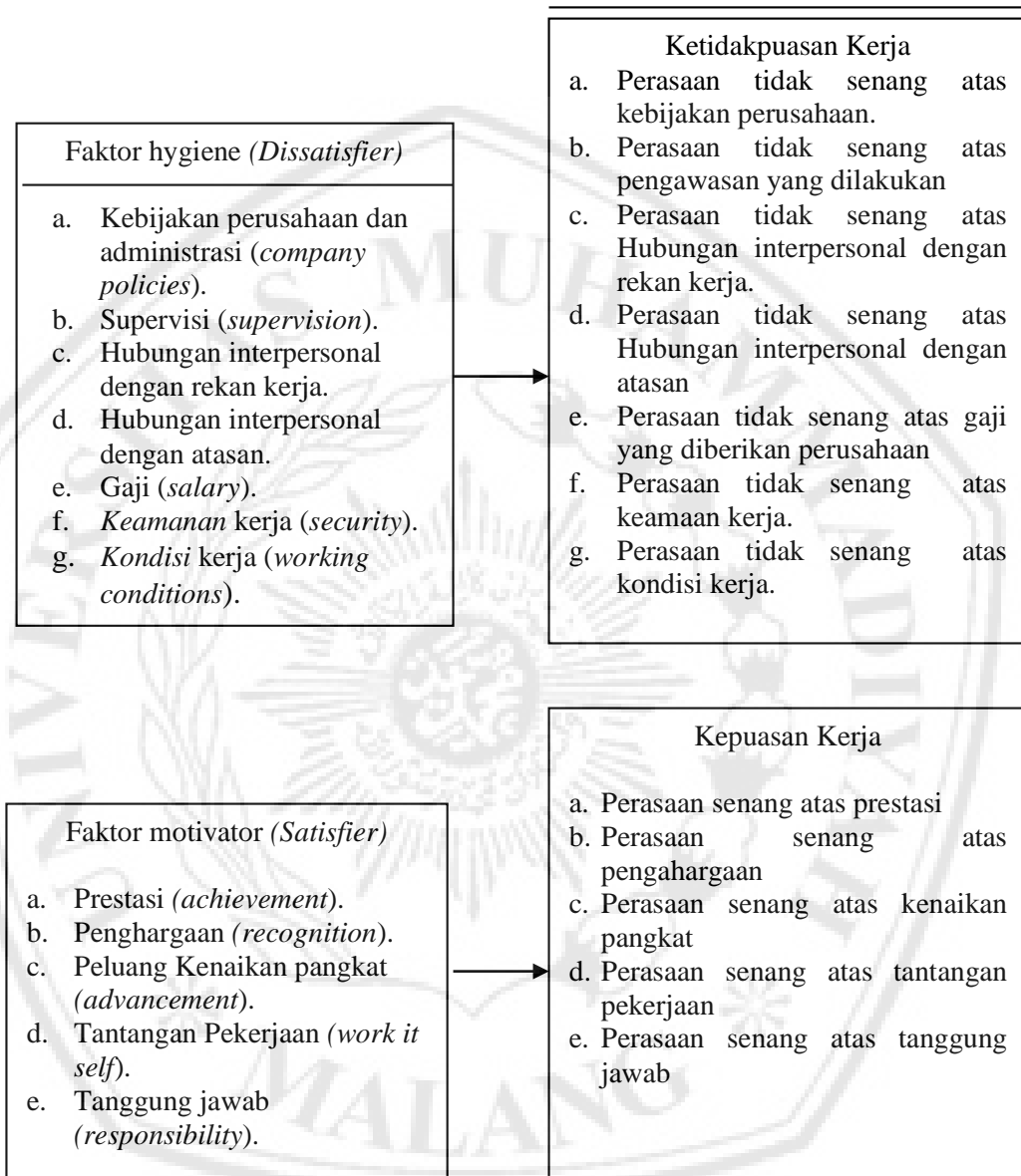
Kepuasan kerja merupakan kesimpulan yang didasarkan pada perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh karyawan dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja jika yang didapatkannya dari pekerjaannya sama bahkan lebih dari apa yang diharapkannya. Kinerja karyawan merupakan

salah satu dampak atau tolak ukur kepuasan kerja (Robbins,2006:102). Menurut Mathis dan Jackson (2006:78) kinerja karyawan adalah kontribusi yang diberikan karyawan kepada perusahaan yang dapat diidentifikasi dari hasil kerja karyawan.

Menurut Herzberg dalam Luthans (2006:283) *Two faktor theori* (teori dua faktor) terdiri dari Faktor motivator (*Satisfier*) dan Faktor hygiene (*Dissatisfier*) yang berhubungan dengan puas atau tidaknya karyawan. Faktor motivator (*Satisfier*) berhubungan dengan aspek-aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri atau *job content* yang disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan. Faktor-faktor yang termasuk dalam faktor motivator adalah keberhasilan melakukan tugas, pengakuan, pekerjaan itu sendiri,tanggung jawab, kemungkinan untuk pengembangan, kemajuan. Faktor yang kedua adalah faktor hygiene (*dissatisfier*) yang berhubungan dengan aspek-aspek di sekitar pelaksanaan pekerjaan atau *job context* yang disebut juga aspek ekstrinsik pekerja, yang terdiri dari : kebijaksanaan dan prosedur perusahaan, supervisor, upah/gaji, hubungan dengan rekan kerja, kondisi kerja.

Menurut Gatot dan Adisasmito (2005) faktorfaktor isi pekerjaan (*job content*) dan lingkungan pekerjaan (*job context*) mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Kepuasan karyawan akan dipengaruhi oleh terpenuhi atau tidak faktor motivator dan faktor hygiene. Berdasarkan penjabaran tersebut maka dibentuk kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar.2.1
Faktor Motivator, Faktor Hygiene dan Kinerja



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu masalah yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya dengan data yang lebih lengkap dan menunjang. Dengan demikian penulis merumuskan hipotesis yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian Christofer dan Maya Ida Kesumawatie (2015) yang menunjukkan *Faktor Hygine* atau Faktor Eksternal mempengaruhi ketidaknyaman dan ketidakpuasan kerja, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut "Diduga faktor hygiene yang terdiri kebijakan perusahaan, supervisi, hubungan interpersonal, gaji, keamanan kerja dan kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap ketidakpuasan kerja karyawan pada PT. Gresik Prima Utama".
2. Berdasarkan hasil penelitian Yulinda dan Sri Wulan Harlyanti (2009) yang menunjukkan Faktor *motivator* mempengaruhi kepuasan kerja agen maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut "Diduga faktor motivator yang terdiri terdiri perstasi, penghargaan, kenaikan pangkat, pkerjaan itu sendiri dan tanggungjawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Gresik Prima Utama ?

